

## ABSTRAK

# EVALUASI *USABILITY* PADA APLIKASI TEMAN BUS MENGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE* DAN *HEURISTIC EVALUATION*

Oleh

Dhamara Alan Christiawan 19102139

Aplikasi Teman Bus merupakan salah satu bentuk perkembangan digital yang dimanfaatkan untuk mendukung layanan transportasi Teman Bus di masyarakat. Teman Bus saat ini sudah terunduh lebih dari 500.000 unduhan. Berdasarkan komentar yang ada pada Google Play Store, ditemukan kesulitan yang dialami oleh pengguna ketika menggunakan aplikasi tersebut, dan berdasarkan pengamatan pada aplikasi masih terdapat beberapa kekurangan pada aplikasi yang berkaitan dengan antarmuka sehingga perlu dilaksanakan evaluasi *usability* untuk mencari tahu tingkat *usability* guna perbaikan aplikasi kedepannya. Evaluasi ini mengimplementasikan metode *system usability scale* dan *heuristic evaluation*. Metode *system usability scale* dipergunakan untuk melakukan evaluasi dari perspektif pengguna, dan metode *heuristic evaluation* digunakan untuk melakukan evaluasi pada antarmuka dari perspektif ahli. Tahap yang dilakukan yaitu melakukan identifikasi masalah pada objek Aplikasi Teman Bus, melakukan studi literatur berkaitan dengan metode yang digunakan yaitu SUS dan HE, dilanjutkan dengan tahap pengumpulan data menggunakan kuesioner SUS dan kuesioner HE yang nantinya hasil dari pengumpulan data akan dilakukan analisis dan pengolahan sehingga akan didapatkan hasil akhir berupa skor SUS dan interpretasinya, serta hasil *severity ratings* dari analisis hasil HE yang nantinya akan disusun rekomendasi perbaikan. Hasil yang diperoleh pada evaluasi ini yaitu skor SUS pada aplikasi Teman Bus sebesar 60,225 masuk ke dalam grade “D” dengan tingkat *adjective* kategori “OK” dan tingkat penerimaannya kategori “Marginal”. Berdasarkan *net promoter score* (NPS) didapatkan bahwa skor SUS yang diperoleh sebesar 60,225 berada pada kategori “Detractor”. Hasil evaluasi menggunakan metode HE diperoleh 3 aspek yang mendapatkan *severity rating* tertinggi yaitu “*flexibility and efficiency of use*”, “*recognition rather than recall*”, dan “*aesthetic & minimalist design*”.

**Kata kunci:** *Heuristic Evaluation, System Usability Scale, Teman Bus, Usability*